

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-294

28.3.2022

Tryg Forsikring NUF

Motorvogn

Endring av forsikringspremien grunnet nye opplysninger om opptjent bonus?

Sikrede tegnet 25.5.21 bilforsikring gjeldende fra 25.6.21 med en årspris på kr 13 969 basert på en bonus på 60 %. Selskapet sendte bonusforespørsel til sikredes tidligere forsikringsselskap og fikk til svar at korrekt bonus var 30 %. Selskapet sendte sikrede 22.10.21 informasjon om at årsprisen ble økt med kr 7 430 ut fra nye bonusopplysninger. Sikrede var uenig og mente selskapet ikke kunne endre prisen. Han hevdet at han ikke hadde sagt at han hadde 60 % bonus, at det var selskapets ansvar å forhøre seg med tidligere forsikringsselskap om bonus før det tegnet avtalen, og at det ikke kunne utstede nye avtaledokumenter med ny pris etter fem måneder uten å diskutere prisen med ham først. Selskapet fastholdt at det kunne endre prisen fordi det hadde tatt forbehold om det i sitt forsikringstilbud av 25.5.21. Nemnda kom til at selskapet kunne endre forsikringspremien som følge av korrigerte bonusopplysninger.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 3 038

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om at selskapet ikke kan endre årsprisen på sikredes bilforsikring i forsikringsperioden.

Sikrede tegnet bilforsikring hos selskapet gjeldende fra 25.6.21 etter at han mottok et tilbud fra selskapet i mai. Sikrede hadde tidligere bilforsikring hos Storebrand.

I tilbudet fra selskapet utstedt 25.5.21 fremgikk det på s. 1 at årspris ville være kr 13 969 inkl. trafikkforsikringsavgift (TFA), og under et avsnitt med overskriften "Bakgrunn for pris" sto det:

Prisen er beregnet på bakgrunn av opplysningene vi har mottatt. Vi oppfordrer deg til å lese gjennom tilbudet, og sjekke at alt er riktig.

[.....]

Prisene er gitt ut fra forutsetningene som gjelder per 25.06.2021. Vi tar forbehold om eventuelle prisjusteringer.

I tilbudets s. 2 med overskriften "Bonus" sto det:

Hvis bonus som overføres fra et annet selskap er en annen enn den vi har lagt til grunn i tilbudet, vil bonus og prisen for forsikringen bli endret.

Etter dette ble det 25.5.21 utstedt forsikringsavtale for avtaleperioden 25.6.21–24.6.22 hvor det bl.a. fremgikk at årspris var kr 13 969 inkl. TFA, og at bonus var 60 %. I avtalen sto det under "Forsikringsbevis/Viktig informasjon" under avsnitt med overskriften om "SJEKK AT ALT STEMMER" at:

Forsikringsbeviset er en bekreftelse på forsikringsavtalen som er inngått. Forsikringsbeviset er basert på de opplysningene du har gitt. Det er derfor viktig at du kontrollerer at innholdet er riktig. Er noe uklart, uteglemt eller feil, må du kontakte oss så snart som mulig.

Sikrede valgte å betale årsprisen i tolv terminer og mottok månedlige fakturaer på kr 1 164,08, som inkluderte terminsvarsel, grunnpris og TFA. Sikrede mottok fakturaer for terminene som gjaldt f.o.m. 25.6.21, 25.7.21, 25.8.21, 25.9.21, 25.10.21 og 25.11.21. De siste to terminene hadde betalingsfrist hhv. 1.11.21 og 1.12.21.

Selskapet sendte etter tegning av forsikringsavtalen bonusforespørsel til sikredes forrige forsikringsselskap, og det loggførte følgende etter telefonsamtale med Storebrand og sin selger 22.6.21:

Storebrand ringer inn og opplyser om at denne kunden har 30% bonus, men han har blitt tegnet inn med 60% her. Kontakter selger og spør hva som er blitt avtalt her.

Selger informerer om at han husker kunden godt og at han oppgav at han hadde 60% bonus. Info om at prisen er korrigert.

Selskapet mottok 14.10.21 følgende skriftlig bonussvar fra Storebrand:

Riktig bonus 30% grunnet skader er avgitt per avslutningsdato 25.06.21.

Selskapet utstedte 22.10.21 brev til sikrede hvor det sto at "*Avtalen din er endret*", at dokumentet viser prisjustering frem til neste avtaleperiode, at sikrede ville motta ny faktura med justert beløp fra endringsdato til betalingsforfall, at bonus var endret fra 60 til 30 % i henhold til svar fra tidligere selskap, samt at total prisendring for 25.6.21–24.6.22 var kr 7 430. I faktura utstedt 22.10.21 fremgår det at "*Forsikringspremie for endring*" for perioden "25.06.2021-24.12.2021" utgjør kr 3 725,88 med betalingsfrist 26.11.21.

Sikrede skal etter dette ha sagt opp forsikringsavtalen, og selskapet sendte 25.11.21 "*Sluttoppgjør*" for perioden 25.6.21–23.11.21 på kr 3 037,56.

Sikrede sendte 21.12.21 klage til selskapet og påpekte at det var inngått en avtale om at han skulle betale kr 1 164,08 pr. måned, men så fem måneder senere, 22.10.21, endret selskapet dette til kr 1 783,25 pr. måned uten å snakke med ham. Sikrede mente at en evt. prisendring skulle vært diskutert med ham før selskapet opplastet nytt avtaledokument. Sikrede trodde selskapet hadde en plikt til å avklare bonus med tidligere selskap før det inngikk avtale med ham. Han hevdet at han hadde betalt det han skulle pr. måned inntil 26.11.21, og at selskapet ikke kunne kreve ytterligere kr 3 037,56 etter at han sa opp avtalen.

Selskapet svarte sikrede følgende 22.12.21 knyttet til dets bonusrutiner:

Når Tryg forsikrer bil over fra annet selskap spør vi alltid om hvilken bonus du har i annet selskap. I dette tilfellet fikk vi oppgitt 60%. Vi legger da inn 60% og sender en bonusforespørsel til selskapet som avgir bonusen. Den 220621 får vi telefon fra Storebrand om at bonusen på grunn av skader skal være 30%. Samme dag blir du muntlig informert om at bonusen vil bli endret til 30% når vi får bonussvaret fra Storebrand.

Den 221021 får vi bonussvaret fra Storebrand og vi retter bonus til 30% tilbake til start på avtalen. Vi sender da en endring av avtalen til deg. I klagen etterlyser du at vi ikke diskuterer prisen med deg. Vi har dessverre ikke mulighet til å diskutere denne prisen med deg da prisen i utgangspunktet var på feil grunnlag.

Sikrede anfører at selskapet ikke kan kreve ekstra premie i strid med inngått avtale. Han hevder at selskapet ikke kunne laste opp et nytt dokument 22.10.21 med ny pris uten å diskutere det med ham først. Sikrede hevder han har betalt det han skulle betale i henhold til avtalen og de månedlige fakturaene han hadde mottatt, at det var opp til selskapet å avklare hvor mye bonus han hadde hos Storebrand før avtalen ble signert, og at det ikke er rett at han etter fem måneder skal belastes med en ekstra utgift på kr 3 037 med henvisning til feil bonusprosent fra tidligere selskap og for en feil selskapet har gjort. Sikrede mener selskapet ikke kan kreve noe mer av ham, og han hevder selskapet skulle ha kontaktet ham om ny pris allerede i juli 2021, slik at han kunne ha stanset forsikringsavtalen da. Sikrede hevder for øvrig at han aldri har sagt at han hadde 60 %

bonus, men at selskapet sa det ville kontakte hans tidligere forsikringsselskap. Sikrede hevder selskapet må dokumentere denne uriktige anførselen, at det var selskapets ansvar å kommunisere tilbudet, bonus o.l. med tidligere forsikringsselskap, og at det er absurd at det først ble gjort etter fem måneder. Dersom selskapet fikk opplysningen om at han hadde 60 % bonus fra Storebrand, så kan ikke sikrede holdes ansvarlig for det, herunder for forsinkelsen vedrørende det korrigerte bonussvaret. Selv om selskapet skulle få rett i at det kunne endre prisen, så mener sikrede at en evt. prisendring uansett ikke kan gis tilbakevirkende kraft, og at ny pris først kunne få virkning fra 22.10.21. Sikrede viser til at han kontaktet selskapet mange ganger, og at det ikke kan sende kravet til inkasso samtidig som klagesaken er under behandling.

Selskapet er enig i at det i utgangspunktet ikke har anledning til å endre avtalevilkårene mens forsikringen løper, men anfører at de kan ta forbehold om endring i forbindelse med avtaleinngåelsen. Tilbudet som sikrede aksepterte inneholder informasjon om at prisen er beregnet på bakgrunn av mottatte opplysninger, samt at bonus og pris vil bli endret dersom bonus som overføres fra annet selskap er en annen enn det selskapet har lagt til grunn. Selskapet mener det er gitt tydelig informasjon om at tilbudet forutsetter at opplyst bonus er korrekt, og at selskapet derfor må ha anledning til å redusere bonus og endre prisen når det etter avtaleinngåelsen fremkommer at opplysningene om bonus ikke er korrekte. Selskapet sendte rutinemessig bonusforespørsel til forrige forsikringsselskap for å få overført bonus og mottok tilbakemelding på det i oktober 2021. Selskapet viser til at det kan være flere grunner til at det mottar svar fra annet selskap sent, herunder lang behandlingstid, eller at det har gjort opp en skade med skadedato tilbake i tid, slik at opprinnelig oppgitt bonus ikke var rett og måtte korrigeres. Selskapet hevder det ikke har plikt til å innhente bonusopplysninger fra andre selskap i forbindelse med tilbud, og at dets tilbud var basert på opplysninger gitt av sikrede. Selskapet viser til at dets selger ble kontaktet etter tilbakemeldingen fra Storebrand, og at selger da informerte om at "han husker kunden godt og at han oppgav at han hadde 60% bonus". Selskapet påpeker at sikrede hadde anledning til å korrigere det dersom opplysningene som fremgikk av tilbudet var feil.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan endre premien på bilforsikringen i forsikringsperioden.

Nemnda legger til grunn at selskapet endret premien for bilforsikringen etter inngåelse av forsikringsavtalen fordi det mottok opplysninger fra sikredes tidligere forsikringsselskap om at riktig bonus var 30 % pga. tidligere skader. Selskapet mottok denne opplysningen først via telefon 25.6.21 og deretter skriftlig 14.10.21.

Selskapet har i utgangspunktet ikke noen alminnelig rett til å endre forsikringsvilkårene, herunder premien, i løpet av forsikringsperioden. Slik rett foreligger likevel hvis selskapet har tatt forbehold ved avtaleinngåelsen om at premien kan endres i løpet av perioden, jf. FinKN 2015-335.

I selskapets tilbudsbrief av 25.5.21 hvor årspris var fastsatt til kr 13 969 inkl. TFA sto det at "Prisen er beregnet på bakgrunn av opplysningene vi har mottatt. Vi oppfordrer deg til å lese gjennom tilbudet, og sjekke at alt er riktig", at "Prisene er gitt ut fra forutsetningene som gjelder per 25.06.2021. Vi tar forbehold om eventuelle prisjusteringer", samt at "Hvis bonus som overføres fra et annet selskap er en annen enn den vi har lagt til grunn i tilbudet, vil bonus og prisen for forsikringen bli endret."

Det følger av dette at selskapet tok forbehold ved avtaleinngåelsen om at prisen (premien) kunne endres dersom det senere i forbindelse med innhenting av bonusopplysninger fra tidligere forsikringsselskap kom frem at de bonusopplysninger som var lagt til grunn, var gale. Sikrede

samtykket til dette ved å inngå forsikringsavtalen med selskapet. I selskapets forsikringstilbud og i forsikringsbeviset er det lagt til grunn at sikrede hadde en bonus på 60 %.

Sikrede anfører at det var selskapets ansvar å innhente opplysninger om bonus fra hans tidligere forsikringsselskap før tegning, samt at selskapet uansett ikke kan endre inngått avtale fem måneder senere og etter at sikrede hadde innbetalt premie for alle terminene i samsvar med avtale om kr 1 164 pr. måned. Sikrede mener selskapet skulle ha kontaktet ham om ny pris allerede i juli 2021, slik at han kunne ha stanset forsikringsavtalen da.

Nemnda peker på at selskapets kunnskap i juli var basert på en muntlig samtale, og at selskapet derfor måtte ha anledning til å avvente et skriftlig svar om korrekt bonus både for at avgivende selskap kunne få sjekket om opplyst bonus var korrekt og for å sikre dokumentasjon på at sikredes opplysning var gal. Selskapet fikk skriftlig svar først i oktober. Selskapet har for øvrig også opplyst at:

Når Tryg forsikrer bil over fra annet selskap spør vi alltid om hvilken bonus du har i annet selskap. I dette tilfellet fikk vi oppgitt 60%. Vi legger da inn 60% og sender en bonusforespørsel til selskapet som avgir bonusen. Den 22.06.21 får vi telefon fra Storebrand om at bonusen på grunn av skader skal være 30%. Samme dag blir du muntlig informert om at bonusen vil bli endret til 30% når vi får bonussvaret fra Storebrand.

Dette tilsier at sikrede ble informert muntlig 22.06.21 og kunne si opp avtalen da.

Sikrede hevder uansett at han aldri hadde sagt at han hadde 60 % bonus hos tidligere forsikringsselskap. Selskapet loggførte 22.6.21 at dets selger informerte "*at han husker kunden godt og at han oppgav at han hadde 60% bonus.*". Sikrede har ikke fremlagt noen dokumentasjon som tilsier at det er feil. Nemnda anser det derfor for mest sannsynlig at selskapet baserte opplysningen om 60 % bonus i den opprinnelige forsikringsavtalen på opplysninger fra sikrede. Det fremgår også både i selskapets forsikringstilbud og i forsikringsavtalen at selskapet la til grunn at sikrede hadde en bonus på 60 %, uten at han reagerte på dette. Dersom sikrede mente dette var feil, måtte han ha gitt selskapet beskjed om det. Det står også i forsikringsbeviset at det er basert på de opplysningene sikrede hadde gitt, at det var viktig at sikrede kontrollerte at innholdet var riktig, og at dersom noe var feil, så måtte han kontakte selskapet så snart som mulig. Han burde derfor kontrollert opplysningene selv og rettet opp feilen med en gang.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).